

2019

RELATÓRIO ANUAL

2019

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO PARK WAY-DF



OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Administrador Regional do Park Way

Maurício Tomaz da Silva

Ouvidora da Administração Regional do Park Way

Flavia Barroso de Aguiar Bezerra



Contatos da Ouvidoria da Administração Regional do Park Way

Telefone: (61) 3486-6823/99358-8903

E-mail: ouvidoria@parkway.df.gov.br

Endereço: Avenida Contorno A/E 14 Lote 15 – Núcleo Bandeirante – CEP: 71.705-535

SUMÁRIO

Sumário

Ouidor-Geral	2
<u>1. Introdução.....</u>	<u>4</u>
<u>1.1. Apresentação.....</u>	<u>4</u>
<u>2. Sistema de Ouvidoria.....</u>	<u>5</u>
<u>2.1. Manifestações Recebidas.....</u>	<u>5</u>
<u>2.2. Dados Estatísticos.....</u>	<u>5</u>
<u>2.2.1. Manifestações por Classificação.....</u>	<u>5</u>
<u>2.2.2. Manifestações por Canais de Entrada.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2.3. Índice de Cumprimento de Prazo de Respostas.....</u>	<u>6</u>
<u>2.2.4. Assuntos mais Solicitados.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2.5. Índice de Resolutividade.....</u>	<u>7</u>
<u>2.2.6. Índice de Satisfação.....</u>	<u>8</u>
<u>3. Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC.....</u>	<u>8</u>
<u>4. Dados Comparativos.....</u>	<u>9</u>
<u>5. Conclusão.....</u>	<u>9</u>

1. INTRODUÇÃO

1.1. Apresentação

A Administração Regional do Park Way apresenta o Relatório Anual de 2019. O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos Serviços de Ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012, Decreto nº 36.462/2015 e Ordem de Serviço nº 61, de 29/11/2019, desta Administração Regional, que estabelecem instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas.

A Ouvidoria é o canal aberto ao Cidadão que permite a todos sem exceção, se relacionar com o Governo do Distrito Federal. É através dela, que a participação do Cidadão se torna efetiva e contribui para a melhoria dos serviços públicos prestados.

Suas Manifestações (Reclamações, Sugestões, Solicitações, Elogios, Informações e Denúncias), poderão ser realizadas por meio do telefone 162, central exclusiva para assuntos de Ouvidoria, ou eletronicamente, pelo OUV-DF: <https://www.ouv.df.gov.br/>, basta se cadastrar, ou caso tenha cadastro, com a senha de acesso ao sistema, poderá registrar a sua Manifestação e acompanhá-la.

Todos os Órgãos do Governo do Distrito Federal contam com uma Ouvidoria Especializada que tem automina para receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder as Manifestações ao Cidadão.

As Unidades de Ouvidorias também atuam como Serviço de Informação ao Cidadão, por intermédio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-Sic: <https://www.e-sic.df.gov.br/>, dentro de sua competência.

Todos os dados do presente relatório foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal – OUV-DF e Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC.

A Ouvidoria da Administração Regional do Park Way apresenta seu Relatório Anual de 2019.



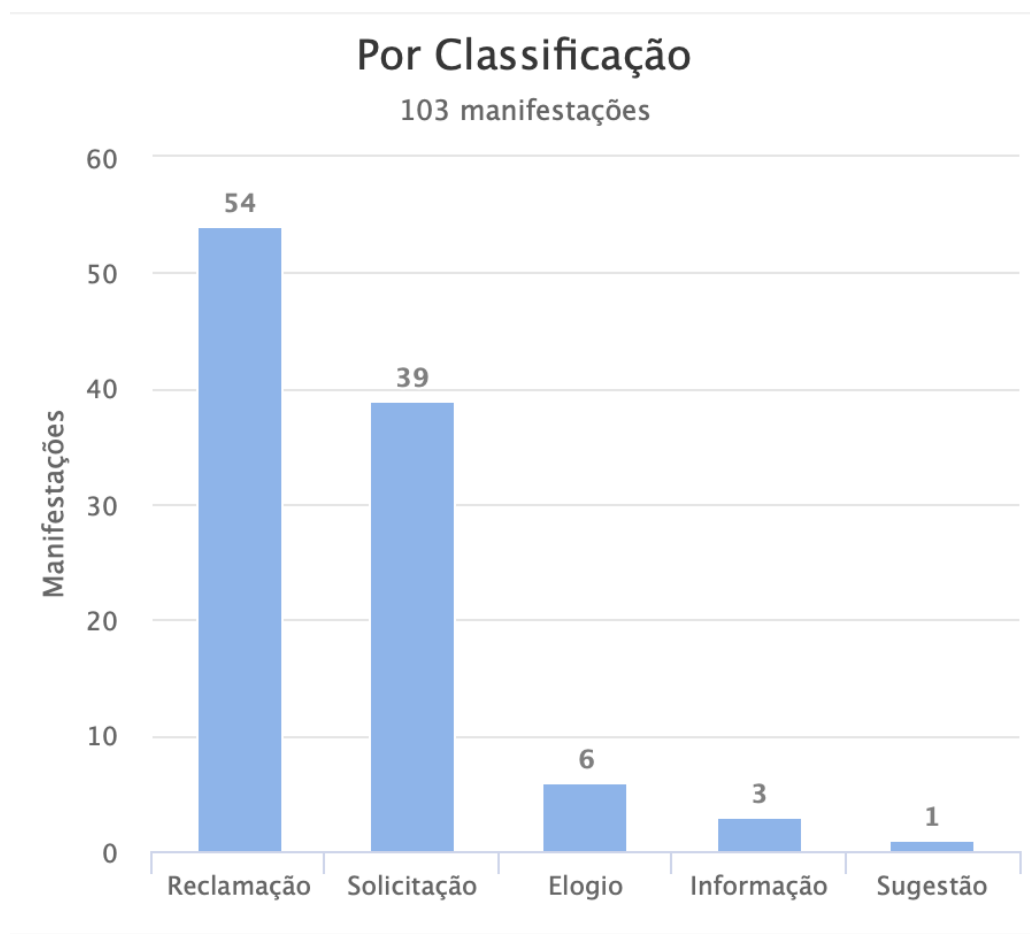
2. SISTEMA DE OUVIDORIA – OUV-DF

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No Ano de 2019, recebemos: 103(cento e três) manifestações por meio do sistema OUV-DF, divididos em 54 (cinquenta e quatro) RECLAMAÇÕES, , 39(trinta e nove) SOLICITAÇÕES, 06(seis) ELOGIOS, 03(três) INFORMAÇÕES e 1(um) SUGESTÃO. Finalizando ano com 52% de Resolutividade, conforme gráficos do Sistema OUV-DF, abaixo.

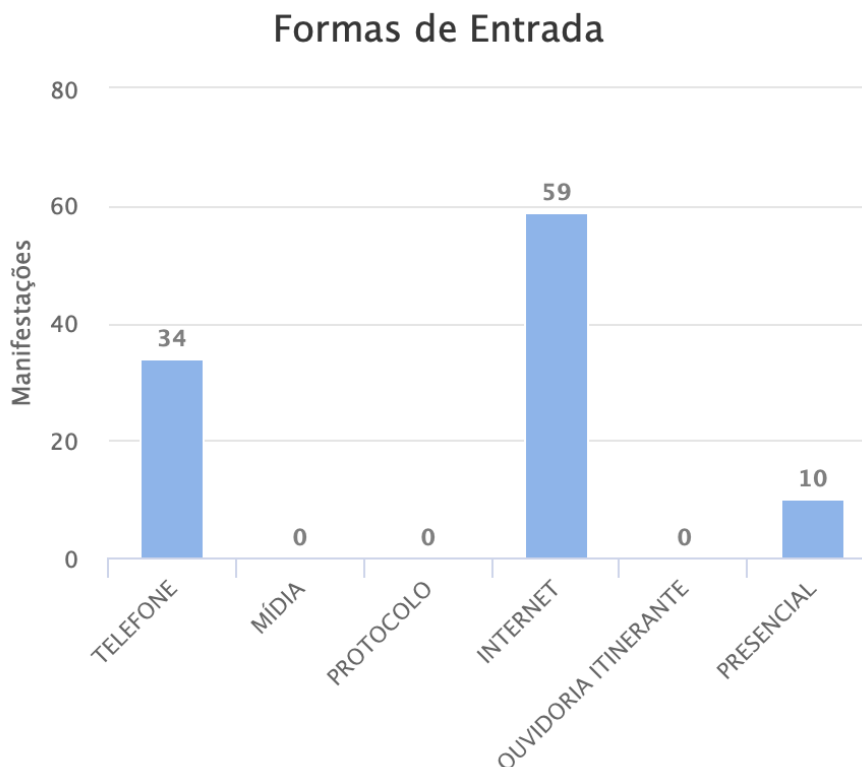
2.2. DADOS ESTATÍSTICOS:

2.2.1. Manifestações Por Classificação

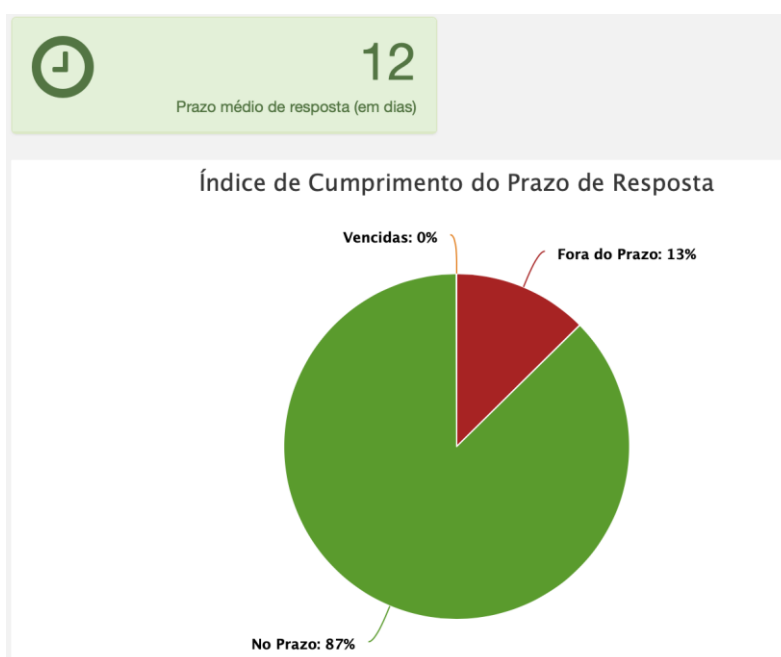




2.2.2. Manifestações por Canais de Entrada

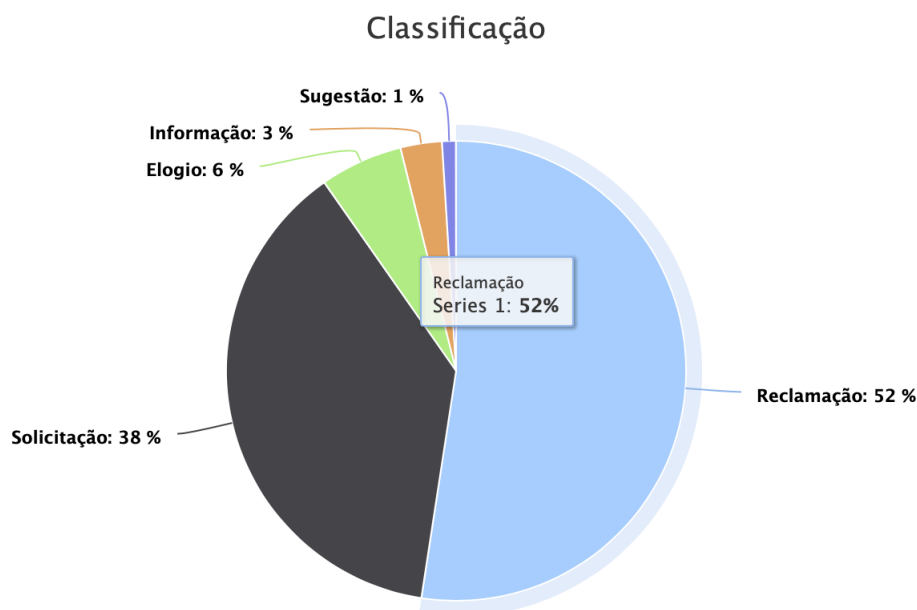


2.2.3. Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta



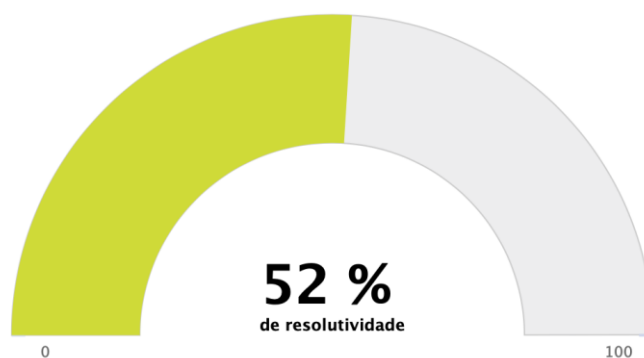


2.2.4. Assuntos Mais Solicitados



2.2.5. Índices de Resolutividade

GERAL

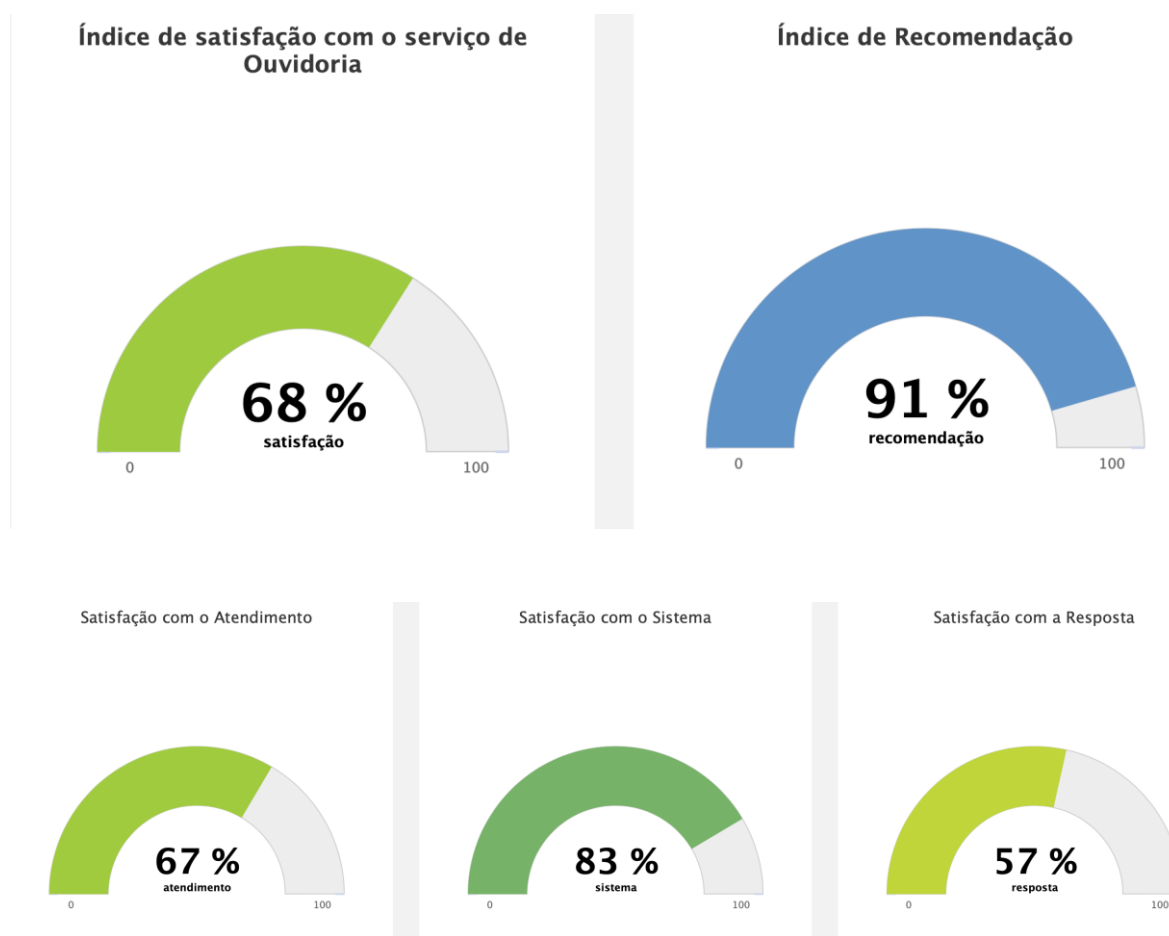


Cabe destacar que no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal - OUV-DF o cidadão tem a opção de qualificar a resposta recebida como “resolvida” ou “não resolvida”, e, ainda, preencher a Pesquisa de Satisfação, ressalvando-se que tal avaliação não é obrigatória.



A Resolutividade representa a capacidade do Órgão em atender/resolver a Manifestação do Cidadão. Enquanto que a Pesquisa de Satisfação refere-se à percepção do Cidadão em relação à OUIVITORIA: Satisfação com o serviço de Ouvidoria, com o atendimento, com a resposta, com o Sistema de Ouvidoria e se recomendaria o serviço de Ouvidoria.

2.2.6. Índices de Satisfação



3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



No ano de 2019, obtivemos 02 (duas) solicitações de informações por intermédio desse canal.



Sugerimos ao Cidadão fazer uso dessa ferramenta, que é tão eficiente e segura quanto o Ouv-DF.

Importante ressaltar que o e-SIC não possui tipologia de Classificação. E seu acesso pode ser realizado via internet, conforme explicitado no item de apresentação deste relatório ou presencialmente, na Ouvidoria.

4. DADOS COMPARATIVOS

	Ano de 2018	Ano de 2019
Total de Demandas	128	105
Atendimento Presencial	0	1
Resolutividade	44%	52%
Pedido de Informação/e-SIC	3	2

5. CONCLUSÃO

A Ouvidora vem atuando proativamente, realizando gestões junto às áreas técnicas, buscando sempre o cumprimento do prazo de resposta determinado na legislação vigente e esclarecendo a importância de que seja fornecida a melhor resposta ao Cidadão, buscando sempre qualidade, clareza, objetividade e utilização da linguagem cidadã, o que pode ser constatado pelos resultados da PESQUISA DE SATISFAÇÃO.

Apesar da queda no percentual da Resolutividade e um aumento no prazo para atendimento, houve um crescimento elevado do número de Manifestações, em relação ao mesmo período do ano anterior. Ressalto que não foi realizado nenhum investimento para suportar tal crescimento. E que nossas equipes têm se esforçado ao máximo para atendê-las da melhor forma possível, apesar das nossas limitações.

Brasília, 31 de dezembro de 2020.

FLAVIA B. DE AGUIAR BEZERRA
Ouvidora